

# MANUAL DE BONES PRÀCTIQUES DE COMUNICACIÓ INTERNA EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITÀRIA (BUA)

Juny 2017.



# **Manual de bones pràctiques de comunicació interna en la Biblioteca Universitària (BUA)**

Juny 2017

## **ÍNDEX**

1. Justificació.
2. Com ha de ser la comunicació interna en la biblioteca.
3. Tipus de comunicació.
4. Mitjans i canals per a la comunicació interna en la biblioteca.
5. Consells per a una bona comunicació escrita.
6. Consells per a una bona comunicació personal.
7. Bibliografia.

## 1. JUSTIFICACIÓ.

*Tot quant fa la biblioteca és comunicació, voluntària o involuntàriament. La comunicació no és una activitat opcional. La biblioteca comunica sí o sí, ho sàpia o no, ho vulga o no, conscient o inconscientment... (adaptació al camp de la biblioteca de les paraules de Daniel Scheisohn).*

Amb aquestes premisses comencem aquest Manual de bones pràctiques de comunicació interna en la BUA, amb l'objectiu d'orientar, d'una manera senzilla i pràctica, cap a les eines, tècniques i canals de comunicació interna de la biblioteca, perquè aconseguisca desenvolupar una comunicació interna efectiva, estratègicament enfocada com un recurs necessari i de gran valor, que reforce l'abast dels objectius del servei.

## 2. COM HA DE SER LA COMUNICACIÓ INTERNA EN LA BIBLIOTECA.

### 2.1 Oberta.

La biblioteca ha d'aplicar una comunicació oberta millor que restringida, en la qual es transmeta la informació i s'assegure la difusió a tot el personal del servei, sobretot d'allò que li puga afectar, tant directa com indirectament, de tal manera que tinga sempre la informació de primera mà i que evite la circulació, sempre inevitable, de rumors.

### 2.2 Integradora.

La comunicació interna de la biblioteca ha d'incorporar a tot el seu personal i totes les seues activitats. Aquesta funció integradora fa que la comunicació interna estiga vinculada als plantejaments de la gestió estratègica de la biblioteca.

### 2.3 Eficient.

Per comunicació interna eficaç o eficient entenem aquella que engloba una sèrie de característiques:

- S'ha de conèixer de manera precisa com és el missatge que es vol emetre.
- Se deben seleccionar los medios adecuados para transmitir el mensaje.

- Ha d'existir una retroalimentació, ja que és l'única manera de saber que el missatge ha sigut comprès. Cal considerar les necessitats d'els qui reben el missatge que es desitja transmetre.
- Ha de ser assertiva quant al contingut i contenir elements motivadors.
- Ha de ser multidireccional, és a dir ascendent, descendent i/o croada, i ha de participar tot el personal de la biblioteca.
- Cal entendre la comunicació interna com una eina de gestió i mostrar a tot el personal els avantatges d'açò.
- S'ha de potenciar la comunicació amb l'ús de noves tecnologies, però sempre deixar oberts altres canals de comunicació.

#### **2.4 Orientada i dirigida des de la Direcció i la UGCC a la resta del personal.**

La comunicació interna com a eina de gestió i direcció fa referència al paper que juga el procés comunicatiu per a facilitar a els qui componen la biblioteca l'exercici efectiu de la seua labor. Sense comunicació interna, el personal no sabrà com actuar, com fer correctament la seua labor, i tampoc coneixeran quins són els objectius per als quals treballen i com poden millorar la seua activitat.

És fonamental una actitud proactiva per part de la Direcció, a través d'una pràctica habitual de la comunicació interna, però sobretot a través d'una decidida política a favor de la comunicació dins del servei, i que ha de traslladar a totes les unitats de la biblioteca universitària.

#### **2.5 Juga un paper fonamental en la imatge de la biblioteca.**

Una pràctica comunicativa eficaç a nivell intern, juga un paper fonamental en la construcció de la imatge de la BUA entre el nostre personal usuari, en afavorir que el personal de la biblioteca actue com a element difusor de determinats missatges cap a l'exterior.

#### **2.6 Ha de ser avaluada constantment.**

L'avaluació de la comunicació interna en la biblioteca consistirà en un procés continuat i sistemàtic, que permetrà la introducció dels ajustos necessaris. L'avaluació ha d'estar integrada i especificada en el pla de comunicació interna, i ha de ser contínua a fi de corregir fallades, eliminar defectes i controlar les barreres que dificulten una correcta transmissió dels missatges.

Sobre aquesta qüestió és necessari reflectir que algunes accions de comunicació interna són difícils de mesurar, atès que estan relacionades amb elements subjectius (opinions, percepcions, sentiments, actituds, etc.) però malgrat les dificultats, s'especificaran paràmetres per a mesurar-les.



### 3. TIPUS DE COMUNICACIÓ

Segons els aspectes que vulguem ressaltar podem classificar la comunicació interna de la biblioteca en:

- Comunicació formal i informal
- Comunicació descendent, ascendent, croada (horitzontal i diagonal)
- Comunicació verbal i no verbal

**3.1** Tenint en compte si la comunicació s'efectua dins o fora de l'estructura jeràrquica del servei, parlem de:

- **Comunicació formal:** és la pròpia organització la que estableix les vies de comunicació seguint els nivells jeràrquics i els protocols establerts. S'empra per a transmetre instruccions, acords, o qüestions relacionades amb el treball (informes, avaluacions, enquestes... etc.)
- **Comunicació informal:** és aquella que malgrat tractar-se d'aspectes de treball, es realitza fora dels canals convencionals, per exemple: trobades en el passadís, menjador, vies de comunicació personal, uns altres... En general, sorgeix espontàniament per la necessitat de comunicar-se, sense seguir les vies oficials, la qual cosa permet agilitar molts tràmits, i en ocasions permet obtenir informació addicional.

**3.2** Aquests dos tipus de comunicació interna, al seu torn, podrien classificar-se, segons el flux de la comunicació, en comunicació descendent, ascendent, croada (horitzontal i diagonal), escrita, oral, no verbal.

- **Comunicació descendent:** és aquella que flueix dels alts nivells de l'organigrama cap als nivells inferiors.
- **Comunicació ascendent:** és aquella que flueix des dels nivells inferiors de l'organigrama cap als més alts. La seua existència revela el grau de credibilitat i acceptació de les decisions. És al mateix temps un indicador de l'estil de direcció i del clima intern imperant, que aporta seguretat a les persones i les estimula a participar.



- **Comunicació horitzontal:** és aquella que es manifesta entre persones pertanyents a un mateix nivell jeràrquic en l'organigrama.
- **Comunicació diagonal:** és aquella que es dona entre persones de diferents nivells de l'organigrama i sense cap relació o dependència directa entre elles.



**3.3** Altres dos tipus de comunicació dels quals se sol parlar molt són la comunicació verbal i la no verbal. Aquesta classificació dicotòmica es refereix a ***si el missatge és verbalitzat o no***.

- **Comunicació verbal.**  
La comunicació verbal es caracteritza per l'ús de les paraules en la interacció entre l'emissor i el receptor. Existeixen dos tipus, ja que les paraules o el llenguatge poden expressar-se de manera parlada o escrita:
  - **Comunicació oral:** es realitza a través de signes orals o paraules parlades. Els crits, el plor o el riure també són comunicació oral.
  - **Comunicació escrita:** es realitza a través de codis escrits. Els jeroglífics o logotips també formen part d'aquest tipus de comunicació.
- **Comunicació no verbal.**  
Aquest tipus de llenguatge es genera sense l'ús de paraules i, en molts casos de forma inconscient. Els moviments corporals, les postures, la mirada, la forma d'asseure's o de caminar són alguns exemples.

## 4. MITJANS I CANALS PER A LA COMUNICACIÓ INTERNA EN LA BIBLIOTECA

### TELÈFON

- Mantenir un contacte telefònic habitual té causes y efectes.
- És un mitjà de comunicació ja tradicional molt més personal que l'email o altres mitjans escrits.



### XARXES SOCIALS

- Les xarxes socials contribueixen a la imatge de la Biblioteca.
- La participació i interacció del personal a través de les xarxes genera fluxos de comunicació interna visibles.



### INTRANET

- Permet tenir accés ràpid i en qualsevol moment, a més de privat, a informació i documentació.
- Inclou documents de treball intern comuns i les seues plantilles, calendari, fòrum de discussió, actes, material formatiu, normatives, instruccions i procediments.



### CORREU ELECTRÒNIC

- Un mitjà ràpid de comunicació que permet la multidifusió.
- Efectiu, pràctic, amb possibilitat d'interacció, i de baix cost.



### REUNIONS

- Permeten la interacció personal dins dels equips de treball o entre les unitats de la Biblioteca.
- Poden usar-se per a informar, capacitar, coordinar noves tasques i prendre decisions.



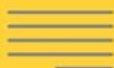
### BÚSTIA DE SUGGERIMENTS

- Serveixen per a rebre suggeriments, crítiques, queixes, o qualsevol altra aportació que el personal vulga comunicar.
- Ajuden a conèixer l'existència de problemes a solucionar o mesures que s'han de prendre.



### COMUNICACIÓ ESCRITA

- Cartes amb diferents finalitats (benvinguda, felicitació...) informes, manuals, fulles de reclamacions i suggeriments, enquestes d'opinió...



### ESDEVENIMENTS SOCIALS

- Permeten transmetre els missatges i valors a potenciar en la Biblioteca.
- Reforcen el sentiment de pertinença, fomenten el companyerisme i la col·laboració, i milloren el funcionament intern de la Biblioteca.



### UNA BONA COMUNICACIÓ INTERNA:

- Millora el sentiment de pertinença del personal
- Motiva les relacions interpersonals i de grup
- Facilita l'aparició de noves idees per a optimitzar tasques i procediments.
- Fa participar a tot el personal en la millora continua del servei.



Biblioteca de la Universitat d'Alacant  
Biblioteca de la Universidad de Alicante



## 5. CONSELLS PER A UNA BONA COMUNICACIÓ ESCRITA

Dins la biblioteca existeixen un gran nombre de comunicacions escrites, de fet, la major part de la informació que s'elabora es transmet de forma escrita, ja siga a través de documents impresos o d'arxius informàtics de text. Així, entre la diversa documentació interna que es genera es troben actes, correus electrònics, informes, manuals, instruccions i procediments, notícies de premsa, fullets, memòries, presentacions... etc.

Per açò, pot resultar d'interès indicar una sèrie de consells per a millorar els missatges escrits que Lucas Marín arreplega i que s'enumeren a continuació:

### **DOTZE CONSELLS per a millorar els missatges escrits**

- Triar les paraules amb precisió.
- Usar termes més aviat curts.
- Utilitzar paraules concretes amb preferència sobre les abstractes.
- Economitzar les paraules usades.
- Evitar les frases gastades o de mal gust.
- Usar paraules positives i corteses.
- Emprar un estil senzill, de conversa.
- Preparar frases relativament curtes.
- Procurar utilitzar la forma activa dels verbs, més que la passiva.
- Desenvolupar els paràgrafs.
- Seguir un esquema coherent.
- Tornar a escriure les vegades que siga necessari.



## 6. CONSELLS PER A UNA BONA COMUNICACIÓ PERSONAL


La comunicació personal, és juntament amb l'escrita, el canal o suport que gaudeix d'un major nivell d'implantació en les organitzacions, i entre elles la biblioteca. No és d'estranyar, ja que la major temps del treball, és un temps d'interrelació amb altres persones del servei, de la universitat o d'altres organitzacions.

Dins del model genèric de la comunicació personal es poden distingir dos tipus de comunicació:

- la comunicació cara a cara (entre dues persones)
- i aquella en la qual el nombre de participants és major, ja es tracte de grups de treball o de reunions de diferent tipus.

Per a intentar aconseguir la màxima eficàcia comunicativa, a continuació es reflecteixen una sèrie de principis orientadors que postulen com ha de ser la comunicació interpersonal:

### DECÀLEG de la comunicació personal

- 
- Cercar el feedback.
  - Parlar referint-se als fets, no a interpretacions.
  - Emprar paraules el més concretes possible.
  - Tractar d'arribar a acords. Centrar l'atenció en els punts en comú.
  - Resumir l'acordat quan finalitze una conversa.
  - Recordar que les paraules són creadores de realitat.
  - Parlar solament quan s'ha entès el que l'altra persona ens vol dir.
  - Demanar permís abans d'expressar a algú el que opinem sobre alguna actitud o comportament seu.
  - Qualsevol manera d'entendre una situació és solament una de les possibles formes.

## 7. BIBLIOGRAFÍA.

Almenara Aloy, Jaume (coord.). *Comunicación interna en la empresa*. Barcelona: UOC, 2005

Fernández Beltrán, Francisco. *Comunicación interna 2.0: la gestión de portales corporativos y redes sociales*. Madrid: Ediciones de las Ciencias Sociales, 2011.

Fernández López, S. *Cómo gestionar la Comunicación en Organizaciones Públicas y No Lucrativas*. Madrid: Narcea, 2007.

Lucas Marín, Antonio. *La comunicación en la empresa y en las organizaciones*. Barcelona: Bosch, 1997.